ステークホルダーへの責任

お客様

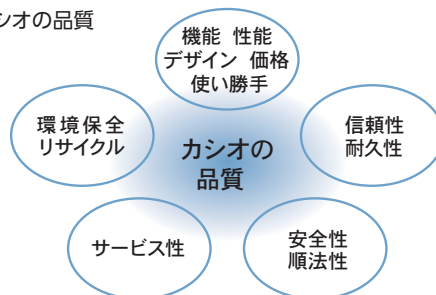
品質保証

私たちは常にお客様の視点に立った新商品を作り出し、すべての業務に5ゲン（現場・現物・現実・原理・原則）主義で取り組んでいます。お客様からのご要望とご指摘に誠実・迅速に対応し、「信頼と安心」をお届けするよう「毎日改善」をしています。

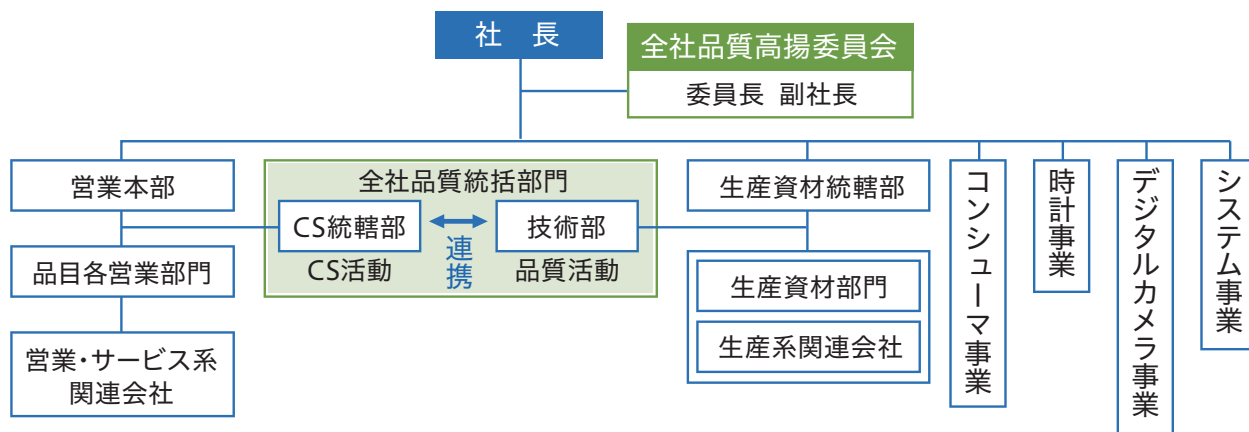
カシオが取り組む品質保証とは

カシオグループは、私たちの製品・サービスがお客様に「信頼と安心」をお届けするために、常に「お客様にとっての最善」を意識しながら、「毎日改善」に取り組んでいます。

お客様に喜ばれる商品・サービスを提供するのはもちろんのこと、社会全体に受け入れられ、相互に発展していくことが大切だと考えています。そのために、製品そのものの品質にとどまらず、環境保全やリサイクルまで含めたすべてを「カシオの品質」と位置付け、お客様にご満足いただける品質をお届けするのが品質保証の役割です。

■カシオの品質

品質保証体制

「カシオの品質」を実直に守り続けるため、そしてさらに高めるために、下図のような品質保証体制を構築しています。副社長を委員長とする全社品質高揚委員会を年2回開催し、品質の可視化、品質情報の共有化、品質方針・施策の決議などを行い、その結果を各事業部門の品質保証活動に展開しています。

■品質保証体制

全社品質統括部門として、営業本部内の「CS統轄部」と生産資材統轄部内の「技術部」が連携し、開発系と営業系をしっかり結びつけることで、「お客様にとっての最善」を常に意識しながら、全部門が協力して、品質の確保に取り組んでいます。

品質をすべての業務の基本とする「品質絶対」を全社の共通意識とするには、経営トップや品質責任者の強いリーダーシップが不可欠であり、全社品質高揚委員会において、品質経営スキル向上のプレゼンテーションを行うなど、品質や安全に関する規制・規格への理解・周知や、技術ノウハウの習得を目的に教育を実施しています。

また、外部から講師を招いた講習会を開催するなど、品質に関する取り組みのレベルアップや品質スキルの向上に努めています。

生産工場においては、品質マネジメントシステムISO9001を活用して、PDCAを実施し、製品をお使いのお客様に「信頼と安心」をお届けするため絶えず「毎日改善」に努めています。

■ISO9001認証取得一覧

区分	認証登録拠点	初版登録日
国内開発・生産・サービス拠点	カシオ計算機 システム事業部 PS統轄部	1994年 6月25日
	甲府カシオ	1994年 8月 1日
	カシオ電子工業	1994年 8月 5日
	山形カシオ	1994年12月16日
	カシオマイクロニクス	1996年 3月29日
	カシオテクノ	2004年 5月21日
海外生産拠点	カシオタイ	2000年10月24日
	カシオ電子シンセン 官渡工場	2002年 3月22日
	カシオ電子科技中山	2006年10月26日

品質に取り組むにあたって

カシオでは、品質に取り組むにあたって、次のような基本的な考え方と方針を掲げ、品質活動の指標としています。

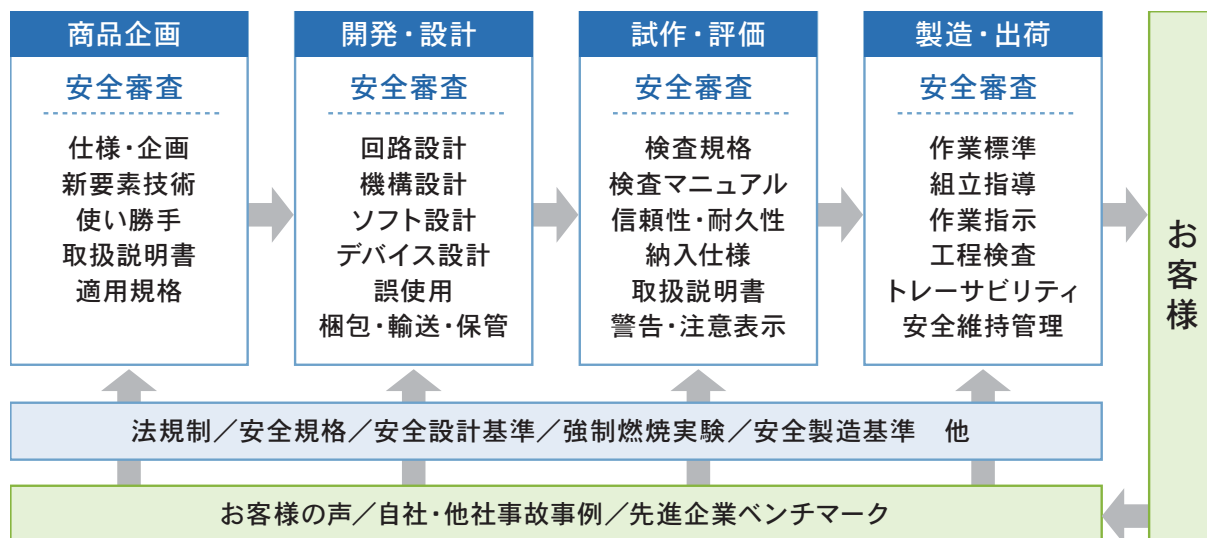
品質理念

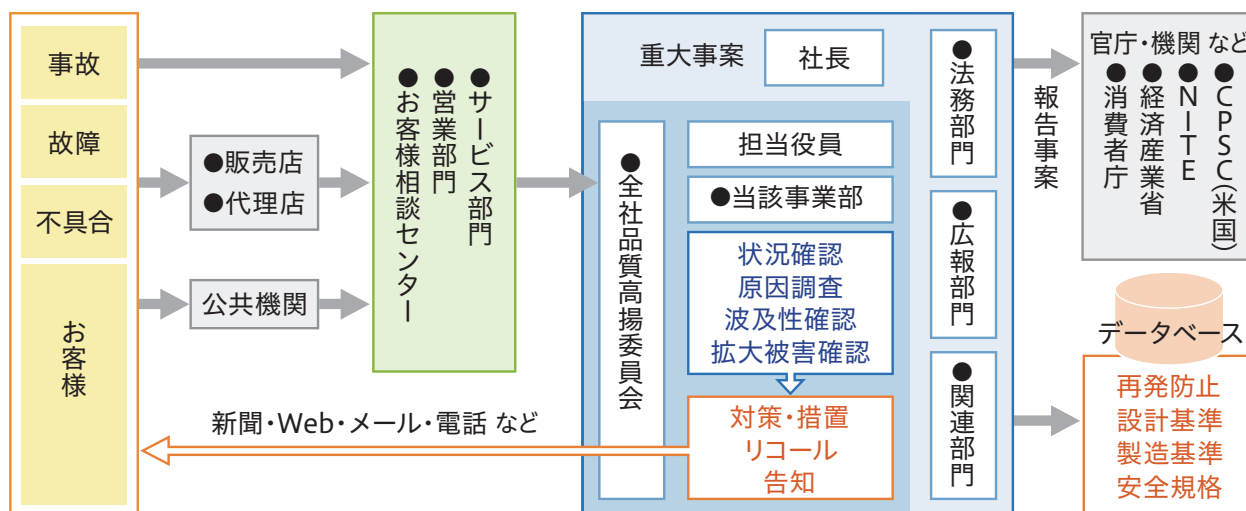
お客様に感動され、喜ばれる商品品質・サービス品質をつくり上げ、社員一人一人が品質を全ての業務の基本とする『品質絶対』の意識に基づき強い品質体制をつくり上げます。この事により企業の発展と社会への貢献に寄与するとともにお客様の『信頼と安心』を築き上げます。

品質経営方針

- お客様に感動され、喜ばれる商品とサービスを提供し、高い信頼と安心を得る事により、良い企業イメージをつくり出します。
- お客様からのご要望・ご相談に誠実・迅速に対応し、お客様の大切な声を商品とサービスに活かします。
- 全ての業務プロセスにおいて、5ゲン(現場・現物・現実・原理・原則)主義に基づいて行動し、業務の基本を守ります。
- 品質保証活動を信頼できるデータで定量的に把握、分析し、継続的な改善に繋げます。また、問題の共有化と未然防止、再発防止ができる品質情報体制をつくり上げます。

安心してお使いいただくために

品質の中でも、最も基本となる要素は「安全性」であると認識しています。カシオでは安全性に万全を期すため、下図のように商品企画〜開発・設計〜試作・評価〜製造・出荷にいたる各工程で安全審査を行い、徹底した品質のつくり込みに努めています。

また、2007年5月14日に施行された改正消費生活用製品安全法の精神と主旨に則り、「製品安全に関する基本方針」を取締役会で決議し、それに基づき実際にとるべき行動を明確にした「製品安全に関する自主行動計画」を策定しています。

万が一、製品事故や品質問題が発生した際は、下図のように情報が迅速に伝達されるとともに、所管官庁への報告やお客様への告知、原因究明・是正処置・再発防止など、対処すべき手順を明確にして、適切に対応できる体制を構築しています。

※お客様に対する製品安全や品質不具合についての関連情報は、カシオホームページの「製品に関する重要なお知らせ」にてご案内しています。

お客様満足度向上活動

お客様満足の向上を追求するため、三大CS活動の取り組みを強化しています。

お客様満足度向上活動

CS（お客様満足）の向上を追求するために、2008年度より次の三大CS活動の取り組みを強化し、お客様の声を今まで以上により良い製品作りにつなげるために取り組んでいます。

1.アフターCS: お客様からのご相談・ご要望に、迅速、的確、丁寧にお応えする活動の実践
2.機能CS: お客様にご満足いただける価格・機能を追求する活動
3.品質CS: お客様にご満足いただける製品品質強化を追求する活動

三大CS活動においては、お客様にご満足いただけるアフターサービスを提供するために、商品知識・修理技術・ご相談対応における各種スキルアップ施策を実行しています。特にアフターCS活動に関しては、継続的にお客様の満足度を把握することが重要と考え、2010年度にはその調査の独自手法を確立しています。

また「お客様の声」を確実に社内に届け、関係各部署と一体になった改善活動を実施し、さらには日頃よりさまざまな業界先端技術を研究するなど、製品の機能改善（機能CS）に結び付ける活動についても継続的に取り組んでいます。

製品の品質については、お客様から寄せられたご相談を収集・分析し、問題の早期発見・早期対応に努めています。

人間中心設計によるユニバーサル・デザインの拡大

カシオでは使いやすさを製品の総合品質と捉え、「使いやすさの品質向上」を目的にISO13407に沿った人間中心設計（HCD:ヒューマンセンタードデザイン）による商品開発に取り組んでいます。HCDプロセスでは使いやすさの本質を追求するため、ユーザーの声や現場での行動観察から重要課題を手に入れ、評価検証を繰り返すことにより魅力ある商品開発を追求しています。

2010年度は、さまざまな機能を搭載したクロノグラフ時計において使いやすさの改善を実施しました。

OCW−T1000の開発にあたっては、従来複雑な操作が必要であった各種設定の問題点をHCDプロセスに基づき抽出し、直感的な操作を可能とする電子式リューズを新規開発。リューズを回して針をセットできる直感的な操作はもちろん、新たにボタンのようにリューズを押して機能を簡単に切り替えられるようにすることで操作性が飛躍的に向上しました。

カシオ独自のUDシンボルマーク

OCW−T1000

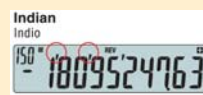
満足してお使いいただくために

お客様の「声」は、私たちの製品改善になくてはならない大切な情報です。カシオでは定期的に満足度調査を行っており、お客様相談センターなどに寄せられるご意見も参考にして、より良い製品の開発、満足度の向上に努めています。

TOPICS　インド独自の桁区切りに業界で初めて対応

数字の桁区切りは、3桁ずつ区切るのが世界標準ですが、インドでは千の位で区切った後、十万、千万と2桁ずつ区切るのが一般的。しかも区切り表示は数字の上に置きます。その独自の慣習に業界で初めて対応した電卓を発売したのがカシオです。

現地スタッフの要望を受けて開発したインド式電卓の評判は上々。もちろん、桁区切りを数字の下に、ピリオドや小数点をカンマで表す欧州式にも対応しています。ユーザーのニーズに細やかに応える商品の提供こそが、カシオの本領です。

MJ−120D

インド式桁区切り表示

TOPICS　Global Teachers Meetingの定期的開催

2010年8月23〜25日にかけて羽村技術センターおよび初台本社にて、アメリカ・ドイツ・フランス・オーストラリア・ノルウェーの数学教育研究に熱心な9名の先生をお招きし、Global Teachers Meeting　2010を開催しました。

Global Teachers Meetingは海外の先生方のご意見を製品へフィードバックし、現場の数学教育発展へより貢献できるよう2007年より定期的に開催しています。今回は2011年に世界各国で販売開始された新カラー画面搭載グラフ関数電卓のあるべき姿をメインテーマとし、実際の教育現場でのニーズに基づく活発な意見が交換されました。こうした意見はすぐさま開発チームで検討吟味され、最終完成品は、従来のグラフ電卓ではわかりにくかったデータとグラフを色で関連づけたり、現実のカラー画像上にグラフを重ねることにより、「身近な事象」と「数学」との関係をより深く理解できるような仕様に仕上げられました。

声を反映した例

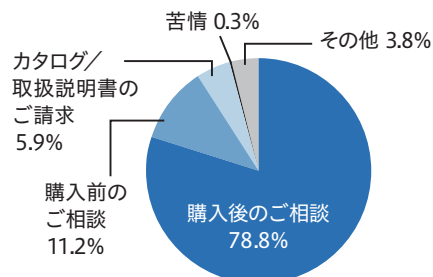
お客様相談センターの活動／お客様の声の反映

お客様に信頼いただき、ライフパートナーとして末永くお付き合いいただくため、お客様とのコミュニケーションを大切にし、お客様の声を製品・サービスに活かしていきます。

お客様相談センターの活動

お客様に信頼いただき、ライフパートナーとして末永くお付き合いいただくために、お客様相談センターでは、お客様からのご相談に対して迅速、的確、丁寧に真心をこめてお応えし、お客様の「お困り事」を解決するよう努めています。

日頃より、お客様が望まれる有用な情報を適切にご提供できるようテクニカルやコミュニケーション、ライティングなど、主要なスキル向上のための教育プログラム拡充に取り組んでいます。また対応手順のドキュメント化、標準化を進め、お困りごと相談の迅速・的確な解決を目指しています。

お客様からのご相談や苦情の内容は、「お客様の声」として重要に受け止め、寄せられた多くの声を分析の上、社内フィードバックを行い、お客様にご満足いただける製品やサービスに活かしています。

相談センター全景

サポート情報の提供・修理サービス

お客様に喜ばれ、安心してご利用いただけるよう、サポート情報の提供体制の改善とサービススキルの向上に努めています。

Webサポートページ

365日24時間お客様のご都合に合わせてアクセスしていただけるWebサイトでは、お客様に製品を安心かつ快適にご使用いただくために、世界各地域向けのカシオWebサイトにおいて操作や修理に関する情報をはじめとするサポートなど、お客様の知りたい情報をご案内しています。2010年度においては、国内向けカシオWebサイト上において、機種名と症状を入力するだけで修理料金をお客様ご自身で検索できる仕組みを取り入れました。さらに一部の品目ではそのままWebで修理申し込みができるように改善し、お客様の利便性向上に努めています。

今後も、継続的にページごとのアクセス数などを監視・分析し、お客様が各窓口へお問い合わせする前にWebサイトで問題解決できるよう、改善および充実に取り組んでいきます。

Webサポートページ　http://casio.jp/support/

修理サービス

修理対応を担うサービス部門では「信頼できる技術」「迅速な対応」「適正な料金」の3つの柱でアフターサービスにおけるお客様満足度向上に取り組んでいます。また独自の手法による「アフターサービスお客様満足度調査」を毎年実施し、継続的な改善活動に取り組んでいます。

信頼できる技術

お客様の信頼に応え、ご満足いただけるサービス品質を実現するため、技術研修や社内競技会を通じて修理技術・商品知識・窓口対応の各スキル向上に努めています。2010年度においても全国各エリアの代表者が技術を競い合う技術コンテストを開催し、大変優秀な技術者を多数輩出しています。

カシオ製品の修理を請け負っているカシオテクノでは、2001年度より公的資格の取得に力を入れています。2010年度においては、ITSSキャリアフレームワークを参考に体系を見直し、部門別に推奨資格を4段階まで設定しました。またその際に、インターネットの基礎知識を体系的に学習する「ドットコムマスター ★」を推奨資格として追加しました。「ドットコムマスター ★」については、全部門共通で必須資格とし、全従業員に取得を義務付けています。その上でそれぞれの部門ごとに必要な上位資格を取得する体系を整え、技術習得のみならず、人材育成の一環として公的資格の取得を推進しています。

技術コンテスト

迅速な対応

一刻も早くお客様のもとへ修理完了品をお届けできるよう、修理時間の短縮に向けて、部品調達・修理体制・修理技術の業務改善に取り組んでいます。一部のサービスステーションにおいては窓口にて60分を目安にデジタルカメラの修理や時計の電池交換を行うクイックサービスを導入しています。またデジタルカメラ・電子辞書・時計の品目においては修理品をサービスステーションや販売店へ持ち込む時間的余裕のないお客様のために、パソコンにて修理受付が可能な「引き取りサービス」をご用意しています。2010年度においてはデジタルカメラの修理申し込み画面を大幅にリニューアルし、また「引き取りサービス」の利用料金も半額以下に改定し、時間のないお客様の利便性をさらに向上させています。

適正な料金

修理方法や修理部品調達方法の改善を通じてコストを抑えることにより、適正な修理料金を実現できるよう努めています。また定額制など、お客様にとってわかりやすい料金体系構築に努めています。2010年度においてはデジタルカメラの修理料金について市場分析や他社分析を行い、よりお客様にご満足いただけるよう修理料金を改定しました。今後もお客様のニーズに応え、より一層のコストダウンや修理費用に見合うサービスをご提案していきたいと考えています。